

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi. Namun pada Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya belum menerapkan salah satu dari Manajemen SPBE tersebut yakni manajemen perubahan. Manajemen perubahan TI diperlukan untuk mengatur dan mengelola perubahan - perubahan ruang lingkup dalam Peraturan Presiden tersebut terhadap kondisi sebelum dan setelah dilakukannya perubahan tersebut.

Aktivitas perubahan pada yang telah diterapkan DINKOMINFO saat ini berawal dari pengusul perubahan memberikan suatu usulan perubahan. Kemudian penanggung jawab merapatkan pengusulan perubahan yang berpengaruh besar dengan kepala sub bagian (kasubag) dan apabila disetujui, penanggung jawab akan melakukan pencatatan detail perubahan ke dalam pencatatan yang mana pengusul perubahan dapat melihat untuk mengetahui bagaimana pengekseskusion perubahan dilakukan. Untuk perubahan yang berpengaruh kecil, biasanya langsung oleh penanggung jawab perubahan. Setelah pengekseskusion dilakukan, terdapat aktivitas untuk pengimplementasian hasil eksekusi perubahan ke lingkungan kerja sebenarnya.

Dari paparan kondisi kekinian terkait perubahan aktivitas yang diterapkan oleh DINKOMINFO masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan berdasarkan manajemen perubahan ITIL V4, antara lain : tidak terdapat pencatatan permintaan perubahan yang dilakukan terhadap seluruh usulan perubahan pada tahap awal mengenai deskripsi perubahan, alasan perubahan, keuntungan perubahan, konsekuensi adanya perubahan, risiko perubahan dan detail lainnya sehingga menyulitkan admin dalam dalam meninjau perubahan; tidak terdapat aktivitas dalam mengkategorikan perubahan yang perlu ditangani secepatnya atau

perubahan yang hanya perlu ditangani oleh pihak tertentu; dan tidak ada pensosialisasian terhadap para pengguna mengenai pengimplementasian perubahan apakah perubahan telah mencapai tujuan dan keuntungan yang dicapai.

Untuk mengatasi masalah terkait pengelolaan perubahan terhadap ruang lingkup yang ada pada DINKOMINFO, penerapan manajemen perubahan TI atau IT Change Management dalam pengelolaan pengembangan sistem akan menjadi penting dalam mengatur dan mengelola perubahan - perubahan terhadap kondisi sebelum dan setelah dilakukannya perubahan tersebut. Proses manajemen perubahan TI antara lain mengontrol siklus hidup dari seluruh perubahan dan memungkinkan seluruh perubahan yang bermanfaat yang akan dibuat tanpa adanya gangguan sekecil apapun terhadap layanan TI yang ada.

Berdasarkan permasalahan tersebut, bentuk prosedur yang akan diusulkan adalah dokumen *standard operating procedure* (SOP) beserta dokumen pedoman dan instruksi kerja pelaksanaan manajemen perubahan. DINKOMINFO membutuhkan *standard operating procedure* (SOP) dan dokumen pedoman dan instruksi kerja manajemen perubahan TI yang digunakan untuk menjalankan tugasnya terkait pengelolaan ruang lingkup yang ada. Prosedur standard akan dibuat berdasarkan kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi dan kondisi ideal sesuai dengan kerangka kerja ITIL V4 mengenai manajemen perubahan yang memastikan bahwa semua perubahan yang akan dilakukan telah terdokumentasi, terencana, dan tersetujui. Dokumen SOP yang akan dibuat diharapkan dapat menjadi pedoman yang terstruktur dalam pengelolaan pengembangan sistem secara terintegrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka yang menjadi masalah Penulis pada Laporan PKL ini adalah

1. Seperti apa hasil pembuatan usulan dokumen Standard Operation Procedure (SOP) manajemen perubahan terhadap ruang lingkup yang ada di DINKOMINFO?
2. Apa hasil validasi dan verifikasi SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan setiap ruang lingkup yang ada di DINKOMINFO?

1.3 Tujuan

Tujuan dari pembuatan laporan PKL ini yaitu untuk membuat SOP manajemen perubahan setiap ruang lingkup yang ada di DINKOMINFO dengan kondisi ideal menurut manajemen perubahan ITIL V4 dan mengetahui hasil verifikasi dan validasi dari dokumen SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan setiap ruang lingkup yang ada di DINKOMINFO.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian dan laporan ini sebagai berikut :

1. Bagi dunia akademis, penyusunan praktik lapangan kerja ini diharapkan mampu menambah referensi penelitian dalam pembuatan dokumen SOP yang mengacu pada ITIL V4 mengenai manajemen perubahan dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi DINKOMINFO, dokumen Standard Operating Procedure (SOP) yang dihasilkan diharapkan mampu menjadi acuan bagi pihak DINKOMINFO untuk meningkatkan kualitas proses manajemen perubahan yang lebih baik dan terstandarisasi

1.5 Batasan Permasalahan

Dalam pengerjaan tugas PKL ini ,ada beberapa batasan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Dokumen SOP yang dihasilkan mengacu pada hasil analisis dengan menentukan antara kondisi kekinian dan kondisi ideal manajemen perubahan terhadap setiap ruang lingkup berdasarkan kerangka kerja ITIL 4. Dan dalam penyusunannya Penulis juga menggunakan ITIL 3 untuk menunjang hasil yang ideal sesuai dengan kebutuhan pada setiap ruang lingkup yang ada di DINKOMINFO.
2. Penelitian ini hanya sampai pada proses penyusunan dokumen SOP dan tidak sampai hingga tahapan pengimplementasian SOP dan penyusunan dokumen pedoman dan instruksi kerja.